

# Zanzu.be. Seksuele voorlichting in 14 talen

Pauline Van Daele, July De Wilde, Ellen Van Praet, Katrijn Maryns en Kaat Van Bosstraeten

*Hoe vertel je een Iraanse vrouw dat de pil geen bescherming biedt tegen infecties? Hoe kan een Syrisch koppel zich voorbereiden op een bevalling in België? Of hoe vertel je een Afghaanse man dat mensen van hetzelfde geslacht in*



*België kunnen huwen? De communicatie met anderstalige migranten over seksualiteit en seksuele gezondheid loopt niet altijd van een leien dakje. Toch is die volgens Sensoa vzw, het Vlaams expertisecentrum voor seksuele gezondheid, essentieel. Om de kennis van kwetsbare migranten rond seksuele gezondheid te verhogen, lanceerde Sensoa vzw eind 2015 in samenwerking met het Duits Federaal Agentschap voor Gezondheidspromotie BZgA de 14-talige website Zanzu.be. Een onderzoeksteam van de Universiteit Gent evalueert nu of de website haar doel bereikt.*

## Een reëel probleem

Als kwetsbare migranten beschouwt Sensoa vzw kwetsbare nieuwkomers (in een inburgeringstraject), asielzoekers, mensen zonder wettig verblijf en kwetsbare migranten uit andere EU-landen (voornamelijk Roma). Uit eerder onderzoek van Sensoa blijkt dat cijfers op het vlak van hiv, soa, ongeplande zwangerschap en seksueel geweld bij deze doelgroep een pak hoger liggen dan bij de rest van de bevolking. Vaak ontbreekt het kwetsbare migranten aan basiskennis rond seksuele gezondheid door hun specifieke migratieachtergrond en de taboes die in hun thuisland heersen rond dit thema: 'For example, me, before, I don't know how to, if I want to stop having baby, how, what I will do', zegt een jonge vrouw uit Sudan. In België is die informatie wel voorhanden, maar vormt de taal een belangrijke barrière. Nederlands leren mag dan in het huidige migratiebeleid vanzelfsprekend zijn, info over seksuele gezondheid kan niet altijd wachten tot de eerste lessen Nederlands afgelopen zijn. 'Onze bewoners komen in een heel nieuwe context terecht en zitten vol vragen', zegt Carla Pannemans, medewerkster van het asielcentrum in Broechem. 'In elk bureau liggen bij ons voorbehoedsmiddelen, die iedereen vrij kan meenemen. Ook seksualiteit hoort bij de dagelijkse realiteit van het asielcentrum'.

Ook voor hulpverleners in de sociale en medische sector is interculturele communicatie niet altijd evident. Fedasil, de abortuscentra, de inburgeringsklassen, huisartsen enz. worden regelmatig geconfronteerd met nieuwkomers met vragen of problemen over seksuele gezondheid. Zij stoten daarbij op dezelfde taal- en cultuurbarrière. Tolken kunnen een oplossing bieden, maar de uren die voor tolkprestaties beschikbaar worden gesteld, zijn volgens de hulpverleners niet voldoende.

## Zanzu: een meertalige oplossing

Om in te spelen op de noden van zowel kwetsbare migranten als hulpverleners, ontwikkelde Sensoa vzw de meertalige website

Zanzu.be. Zanzu informeert op een laagdrempelige manier over de thema's lichaam, gezinsplanning en zwangerschap, infecties, seksualiteit, relaties, en rechten en wet. De website is beschikbaar in 14 talen, waartussen gemakkelijk heen en weer geschakeld kan worden: Nederlands, Engels, Frans, Duits, Arabisch, Farsi, Albanees, Turks, Russisch, Pools, Bulgaars, Roemeens, Spaans en Portugees. De eenvoudige teksten, de duidelijke afbeeldingen en de navigatie met pictogrammen maken Zanzu een gemakkelijk hanteerbare tool voor mensen met een diverse achtergrond. Bovendien is er voor de meeste talen ook een voorleesfunctie.

Naast een betrouwbare bron voor migranten is de website eveneens een ondersteuningsmiddel voor professionals die met anderstaligen communiceren. In counselinggesprekken kunnen begeleider en cliënt de website bijvoorbeeld samen bekijken op een computer of tablet. De begeleider kan zo moeilijke onderwerpen uitleggen aan de hand van visueel materiaal of de cliënt stimuleren om de pagina's later zelf te consulteren. Daarbij hield Sensoa rekening met de gevoeligheid van het onderwerp. De teksten op Zanzu zijn neutraal geschreven en de ongeveer 300 beelden die de teksten verduidelijken zijn niet onnodig expliciet gemaakt.

## Een eerste evaluatie

Zanzu.be kan uitstekende cijfers voorleggen met gemiddeld meer dan 15.000 bezoekers per week. Die bezoekers bevinden zich echter niet allemaal in Vlaanderen. De website blijkt ook populair in andere landen waarin een van de 14 talen gesproken wordt, zoals Iran, Turkije en Bulgarije. Om na te gaan of de website in België haar doelen bereikt, nam Sensoa een onderzoeksteam van de Universiteit Gent onder de arm, gespecialiseerd in interculturele communicatie in de zorgsector. Met de evaluatie wil Sensoa een antwoord krijgen op vragen als:

” Helpt Zanzu.be kwetsbare migranten betere keuzes te maken met betrekking tot hun seksuele gezondheid? Voelen professionals zich met Zanzu.be kundiger en meer op hun gemak om te praten over seksuele gezondheid met kwetsbare migranten? Heeft dit tot gevolg dat ze het onderwerp gemakkelijker aansnijden? Verbeterd Zanzu.be de communicatie tussen professionals en kwetsbare migranten over seksuele gezondheid in vormingen en counseling?

Om die vragen te kunnen beantwoorden werd ervoor gekozen om gegevens te verzamelen via meerdere kanalen: contextanalyse, een digitale enquête bij de professionals, interviews met kwetsbare migranten en video-opnames van gesprekken tussen hulpverlener en cliënt. Een combinatie van bevragsstrategieën was nodig omdat zowel de onderzoeksvragen als de twee vooropgestelde doelgroepen van de website zeer uiteenlopend zijn.

## Vragenlijsten bij professionals — — — — —

Met de vragenlijst wilde het onderzoeksteam een zo breed mogelijke doelgroep van professionals bevragen. Om de onderzoeksvragen te beantwoorden werden vragen gesteld over gebruiksfrequentie, gebruikskundigheid en tevredenheid. De vragenlijst omvatte feitelijke vragen (bijvoorbeeld 'ik gebruik Zanzu.be meestal in mijn gesprekken als het thema zich daartoe leent'), opinie- en houdingvragen (bijvoorbeeld 'ik voel me kundiger wanneer ik Zanzu.be gebruik') en ook tevredenheidsitems (bijvoorbeeld 'De kwaliteit van mijn gesprek is beter als ik Zanzu.be kan gebruiken').

247 hulpverleners vulden de enquête rond Zanzu.be in. Zij zijn onder meer sociaal werker, verpleegkundige, vroedvrouw, leerkracht maatschappelijke oriëntatie, huisarts, gynaecoloog en gezinsondersteuner. De enquête bereikte zowel de grote spelers in de sociale en inburgeringssector, zoals Kind en Gezin, OCMW en Agentschap Inburgering en Integratie, als kleinere organisaties, zoals Ghapro in Antwerpen en Lhiving in Brussel, die respectievelijk hulp verlenen aan sekswerkers en aan mensen met een chronische ziekte in kansarme situaties.

75% van de hulpverleners die de enquête invulden, spreekt in zijn of haar job over seksuele gezondheid met anderstalige patiënten, cliënten of leerlingen. Ze doen dat tijdens consultaties, vormingen, groepsgesprekken of lessen. Het thema dat in die gesprekken het vaakst aan bod komt, is gezinsplanning en zwangerschap, met onder meer subthema's rond anticonceptie. De taalbarrière in de zorgsector is dus reëel. Veel eerder dan tolken in te schakelen, geven de hulpverleners aan dat ze de consultaties met anderstaligen in het Nederlands proberen af te werken, of in de mate van het mogelijke terugvallen op het Engels of Frans als contacttaal.

114 hulpverleners rapporteerden dat ze de meertalige website

gebruiken in hun dagelijkse praktijk met anderstalige patiënten, cliënten of leerlingen. Zij zijn het erover eens dat ze met Zanzu.be gemakkelijker met de doelgroep kunnen praten over seksuele gezondheid en dat het instrument de kwaliteit van hun gesprekken verhoogt. Zij hebben bovendien de indruk dat hun patiënten de info op Zanzu in hun eigen taal goed begrijpen en niet als choquerend ervaren. De talen waarin zij de website het vaakst gebruiken, zijn Arabisch, Nederlands, Frans, Engels, Farsi en Turks.

Toch zijn er nog een paar hinderpalen voor de recente website. Zo is er voor veel hulpverleners de nood aan nog meer talen. In de ontwikkelingsfase van Zanzu werd rekening gehouden met het toenmalige vluchtelingenlandschap, dat sinds het hoogtepunt van de vluchtelingencrisis in 2015 inmiddels grondig hertekend is. Voor de grote groep Syriërs in het Belgische opvangnet is er geen probleem: zij spreken vooral Arabisch. Veel Afghaanse vluchtelingen spreken daarentegen enkel Pasjtoe, een van de twee officiële talen van Afghanistan. Zij vinden hun taal momenteel niet terug op Zanzu.be.

## Interviews met kwetsbare migranten \_ \_ \_

Het onderzoeksteam interviewde 24 migranten, primaire gebruikers van Zanzu.be. De medewerking van professionals om informanten te rekruteren was daarbij cruciaal. Via vertrouwenspersonen kregen de onderzoekers toegang tot bewoners van asielcentra zoals Fedasil Broechem, patiënten van abortuscentra en wijkgezondheidscentra, cursisten in inburgering en cliënten van sociale instellingen zoals OCMW's. Er werd gestreefd naar een zo divers mogelijke groep op het gebied van socio-demografische factoren, etnisch-culturele en religieuze achtergrond, omdat deze kenmerken een mogelijke impact hebben op de vertrouwde met en de bespreekbaarheid van het thema seksuele gezondheid. Zo werd een groep samengesteld van 15 vrouwen en 9 mannen (waaronder 2 dubbelinterviews met koppels) afkomstig uit Guinee, Ghana, Afghanistan, Eritrea, Turkije, Iran, Irak, Albanië, Ethiopië, Burundi, El Salvador, Kameroen, Dominicaanse Republiek, Bosnië, Peru en Nigeria. De oudste informant was 46 jaar, de jongste 17. De informanten waren zowel gehuwd als ongehuwd of gescheiden, zowel met als zonder kinderen, en meestal laaggeschoold.

In de interviews stelden de onderzoekers vragen over thema's zoals hun voorkennis rond seksuele gezondheid, hun omgang met het thema, de kennismaking met en het verdere gebruik van Zanzu en hun digitale geletterdheid. Over het algemeen werd de website erg enthousiast onthaald bij de nieuwkomers en asielzoekers. De meeste geïnterviewden onderkenden hun eigen gebrek aan kennis en de noodzaak van een tool als Zanzu:

” 'Inderdaad voor euh seksuele gezondheid is euh euh voor mij belangrijk, nodig. Ik heb euh niet zo veel ervaring, ik heb niet zoveel kennis van vrienden hier. Ik was

hier euh als nieuwkomer, de taal was ook moeilijk dus voor mij was heel belangrijk euh het is nog altijd moeilijk om over dit soort dingetjes met iedereen gaan praten want 't is in de privé euh euh euh materie. Ik kan niet met iedereen daarover praten.' (Iraanse vrouw, 37j.)

” 'It's very interesting website and very helpful. Like if I know this website for long maybe I will not go through what I go through so it actually helps a lot. For me personally it helped me a lot and it let me know what is right and what is not right what I have to do and what I not have to do. When I know the website I will be more careful I think and I'll be more vigilant.' (Ghanese vrouw, 17j.)

Een veel voorkomend probleem is dat niet-Westerse migranten vaak weinig kennis hebben van seksuele regels en omgangsvormen. Daardoor ligt het voor hen moeilijk om seksueel geweld aan te geven. Voor een van de jonge informanten in het onderzoek speelde Zanzu daarin een cruciale rol:

” 'Yeah after that I go to the website to and I learn a lot about it I didn't know there was rules and rights and I didn't even know that when you guy is abusing you have to go to police ((laughs)). So now now is like something that I have power on it. I learn a lot it helped it helped [...] actually when he talk to me I wanna have sex and I say no and he say why not I say because no is no you don't need to push me or something he said okay okay I'm not gonna force you and I say well so I tell that stuff make me learn a lot like of sex but I was I didn't know now I know.' (Ghanese vrouw, 17j.)

Daarnaast helpt een meertalige website om culturele barrières te overbruggen. 'Voor veel asielzoekers is het een shock om aan te komen in een land waar de cultuur inzake seksualiteit veel vrijer is en waar mannen en vrouwen ongedwongener met elkaar omgaan. Zij hebben meestal een erg beperkte kennis van seksualiteit, dus de nood aan informatie hierover is groot', aldus Thomas Demyttenaere, beleidsmedewerker bij Sensoa vzw. De info op Zanzu.be kan migranten ondersteunen om de voor hen nieuwe situaties te kaderen:

” 'Dat man voor met man.  
- Dat was helemaal nieuw?  
Ja, ja ja. En zo als ik zie de foto ((gebaren))  
- Je was geschrokken?  
Ja  
- En ben je nu nog altijd geschrokken?  
Nee nee nu toch, heb gezien dat, nu ik weet het.  
- En nu je dat gelezen hebt op Zanzu?  
Nu euh ik heb geleerd op die website.'  
(Afghaanse asielzoeker, 20j.)

## Video-opnames van authentieke gesprekken

Een derde dataverzamelmethode bestond uit video-opnames van authentieke gesprekken tussen professionals en kwetsbare migranten. Het opzet van deze methode was om met toestemming van de gespreksdeelnemers opnames te maken van 5 gesprekken waarbij de meertalige website wel werd gebruikt ter ondersteuning van het gesprek, en 5 gesprekken zonder de website. Door authentieke gesprekken met website-ondersteuning en gesprekken zonder website-ondersteuning te contrasteren, wou het onderzoeksteam zo nauwkeurig mogelijk de impact van het gebruik van de website op de communicatie tussen professionals en kwetsbare migranten nagaan.

Als setting werden de intakegesprekken van de abortuscentra in Gent en Antwerpen gekozen. In die eerste gesprekken overloopt een hulpverlener met de patiënt altijd de verschillende anticonceptiemiddelen. De centra houden geen cijfers bij over de herkomst van hun patiënten, maar de hulpverleners geven zelf aan dat ze regelmatig in contact komen met anderstalige patiënten die tot de Zanzu-doelgroep behoren. Dit deel van het onderzoek loopt op dit moment nog steeds.

## Positieve reacties

De combinatie van de enquêteresultaten, interviews en beeldmateriaal moeten Sensoa vzw meer inzicht geven in de manier waarop hun instrument wordt gebruikt en hoe het eventueel nog beter ingezet kan worden. Dat Sensoa met Zanzu.be inspeelt op een reële nood aan toegankelijke meertalige communicatie rond seksuele gezondheid, blijkt onmiskenbaar uit de resultaten van de reeds geanalyseerde data. Ongeveer anderhalf jaar na de lancering van de website zijn de reacties bij zowel hulpverleners als migranten erg positief. Ook buitenlandse spelers richten hun ogen ondertussen op het Vlaams-Duitse initiatief. 'Het universele thema en de visuele en meertalige aard van de website lenen zich immers perfect voor samenwerkingen met buitenlandse partners', aldus Kaat Van Bosstraeten, beleidsmedewerker bij Sensoa en coördinator van het Zanzu-project. De lancering van Zanzu.nl staat al gepland voor dit najaar. Benieuwd welke landen binnenkort nog op de kar springen.

*Pauline Van Daele, Jule De Wilde, Ellen Van Praet en Katrijn Maryns zijn verbonden aan de Universiteit Gent. Kaat Van Bosstraeten is beleidsmedewerker bij Sensoa vzw en coördinator van het Zanzu-project.*

*e-mail: jule.dewilde@ugent.be*